

Введено в действие
приказом директора
от 02.09.2020 г. № 111

СОГЛАСОВАНО
Председатель профкома
Е.В.Лепп Е.В.Лепп
« » 2020 г



ПРИНЯТО на
Общем собрании работников
протокол
от 31.08.2020 № 8

УТВЕРЖДАЮ
Директор ДДТ № 15
С.Н.Грачева С.Н.Грачева
« » 2020 г

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
И ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ
ДИРЕКТОРОМ ДДТ № 15

г.Набережные Челны

1. Общие положения

1.1. Личный приём граждан в МАУДО "ДДТ № 15" (далее – ДДТ № 15) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», настоящим Положением.

1.2. Личный приём граждан по вопросам, отнесенным к компетенции МАУДО "ДДТ № 15", проводится администрацией ДДТ № 15 в целях оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб заявителей.

1.3. Приём граждан в ДДТ № 15 проводят: директор, заместители директора, заведующие отделами и иные уполномоченные должностные лица. Запись граждан на личный приём производится только к директору.

1.4. Информация о порядке личного приёма граждан (место приёма, условия приёма, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте https://edu.tatar.ru/n_chelny/page1578.htm и на стенде первого этажа здания по адресу: г. Набережные Челны, ул. Столбовая, дом 53.

1.5. Заявления граждан о личном приёме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- просьба заявителя о личном приёме не должна быть анонимной;
- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции директора МАУДО "ДДТ № 15".

Если заявление гражданина о личном приёме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приёме директора с обязательным разъяснением причины отказа.

1.6. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Таким документом может быть документ, позволяющий достоверно установить личность обратившегося, выданный официальным учреждением и содержащий фамилию, имя, отчество обратившегося и его фотографию.

В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное.

1.7. Личный приём граждан в МАУДО "ДДТ № 15" осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса и устного личного обращения.

2. Приём граждан директором и его заместителями

2.1. Директор и его заместители проводят приём граждан в служебных кабинетах, при проведении выездного приема – в специально отведенном месте.

2.2. По решению директора, его заместителей к участию в проведении ими приёма граждан могут привлекаться иные работники МАУДО "ДДТ № 15".

2.3. Запись граждан на приём к директору осуществляется уполномоченным лицом из числа сотрудников МАУДО "ДДТ № 15".

Запись на приём осуществляется ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней):

– по телефону (8552) 71-25-20;

– по электронной почте ddt15_chelny@mail.ru;

– через Виртуальную приемную https://edu.tatar.ru/n_chelny/page1578.htm/page681453.htm;

– при личном посещении учреждения.

2.4. Время приёма граждан определяются должностным лицом, осуществляющим приём, с учетом его рабочего плана и доводятся до сведения гражданина в письменном форме, по телефону или иными способами.

2.5. При осуществлении записи на приём к директору уполномоченное лицо осуществляет регистрацию заявления гражданина в журнале регистрации приёма граждан по личным вопросам, составляет краткую аннотацию существа вопроса заявителя и вместе с другими сведениями заносит её в карточку личного приёма гражданина, согласно приложению к настоящему Положению.

2.6. Приём граждан ведётся в порядке очередности. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на приём не допускаются.

2.7. Должностное лицо, осуществляющее приём, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения.

2.8. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.10. Дальнейшая работа по заявлениям граждан с личного приёма ведётся в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3. Приём граждан иными должностными лицами

3.1. Директор при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к нему на личный приём, вправе делегировать полномочия по приёму граждан

должностным лицам (не ниже заведующего отделом), в компетенцию которых в соответствии с инструкциями входят рассматриваемые вопросы (далее - должностные лица).

3.2. Приём граждан должностными лицами проводится в срок, не превышающий 5 календарных дней с даты получения поручения.

4. Работа по обобщению и анализу результатов личного приёма граждан

4.1. Сведения о результатах приёма граждан директором, заместителями директора, иными должностными лицами вносятся в карточки личного приёма. Учет, хранение карточек личного приема и проведение анализа возложено на специалиста по кадрам.

4.2. Поручения директора или заместителей директора, данные по результатам личного приёма в обязательном порядке ставятся на контроль.

Приложение
к Положению об организации личного
приема граждан в МАУДО "ДДТ № 15"

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН
МАУДО "ДДТ № 15"

Дата приема

Время приема:

Место проведения приема:

Ф.И.О. гражданина	
Адрес места жительства и телефон заявителя	
Род занятий, место работы	
Краткое содержание вопроса	
Повторность обращения	
Поручения (кому)	
Сроки исполнения	
Результаты рассмотрения заявления	
Вел прием директор МАУДО "ДДТ № 15"	Подпись:
Согласие заявителя на устный ответ.	Подпись: